UNIL | Université de Lausanne
Dr. Koorosh Massoudi
Institut de psychologie
CH-1015 Lausanne/Switzerland

Evaluation des effets psychologiques des bilans de compétences en Suisse romande : Rapport intermédiaire et résultats préliminaires

Afin de répondre au mandat adressé par l'association VALIDA et sur la base des discussions menées avec Mme Katia Sauthier, une équipe de recherche de l'Institut de Psychologie de l'Université de Lausanne (Mmes Sarah Hirzel et Nathalie Alther ; sous la responsabilité de Koorosh Massoudi, maître assistant) a élaboré un plan de recherche et un questionnaire afin d'évaluer les effets des prestations fournies par plusieurs institutions en Suisse Romande. Le document ci-présent représente un bref descriptif des résultats préliminaires récoltés et analysés à ce jour. Un rapport plus complet parviendra à VALIDA une fois que l'échantillon des répondants aura atteint une masse critique suffisante (nous avions escompté un minimum de 100 répondants) et que l'ensemble des questionnaires nous sera retourné.

Procédure

Pour procéder à l'évaluation des effets des prestations des institutions partenaires, plusieurs vagues de récolte de données ont été prévues. En effet, une étude « classique » d'évaluation d'une intervention se base généralement sur **deux temps de passation** : t1 et t2, ou pré-post. Ainsi, la différence entre les variables mesurées avant et après l'intervention devraient nous informer sur les effets de celle-ci sur les compétences et les perception des répondants. Toutefois, il est habituel de former un groupe de contrôle, c'est à dire une population comparable aux sujets de l'étude (par exemple des demandeurs d'emploi) mais qui n'a pas recours à l'intervention évaluée. Ainsi, si l'effet n'est observé que parmi les personnes effectuant un bilan de compétences et que le groupe de contrôle ne présente pas de changements significatifs sur le même laps de temps, les chercheurs peuvent en conclure que l'effet observé n'est pas aléatoire (par exemple dû au hasard ou au temps passé) mais bien le résultat de l'intervention. Il est à noter que dans le cadre de cette recherche, et magré différents efforts déployés auprès des Offices régionaux de placement en Suisse Romande, nous n'avons pas pu accéder à une population pouvant représenter un groupe de contrôle ; dans ce sens, nous avons demandé l'appui de Valida via Mme Sauthier afin de pouvoir interroger une telle

Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

population (une cinquantaine de demandeurs d'emploi ne suivant pas de bilan et qui répondraient au moins aux deux questionnaires pré-post).

Un troisième temps de passation (follow-up) a également été prévu après 3 mois. Il apparaît en effet nécessaire de s'assurer de la stabilité longitudinale des effets des interventions, puisque bien souvent, les solutions et les décisions consécutives à une démarche de bilan ne sont concrètement appliquées par les sujets que quelque temps après la fin de l'intervention (cf. Heppner & Heppner, 2003). Ainsi, la persistance des effets de l'intervention à travers le temps(par exemple un plus grand sentiment de maîtrise, la motivation, la connaissance de soi) contribue au succès du projet des personnes et à la probabilité que la solution dégagée soit effectivement concrétisée.

Variables mesurées et instruments utilisés

De nombreux travaux ont mis en évidence le rôle déterminant du counseling d'orientation en matière d'aide au développement personnel et de prévention des risques de précarisation (Fend, 2003 ; Fibbi, Kaya, & Piguet 2003 ; Guichard & Huteau, 2001 ; Haeberlin, Imdorf, & Kronig, 2004). Concernant l'évaluation de l'efficacité des interventions psychologiques, un indicateur généralement utilisé est la satisfaction des clients vis-à-vis de ces interventions. Cette mesure reflète l'évaluation individuelle et subjective des prestations fournies à travers un programme d'accompagnement. Toutefois, même si cet indicateur semble représenter une source d'information importante pour juger de la qualité d'une intervention psychologique, il ne peut à lui seul constituer un critère exhaustif d'efficacité mais devrait être combiné à d'autres types de mesure (Sexton, 1996). En effet, il apparaît que la satisfaction est surtout un reflet de la qualité de la relation tissée entre le client et son conseiller à travers les consultations, mais ne traduit que très partiellement les résultats plus concrets de l'intervention, comme l'apprentissage de nouveaux comportements et le traitement d'informations utiles à l'atteinte des objectifs (Massoudi et al., 2008). La littérature montre que les interventions en OSP ont **deux types d'effets** : des **effets directs** sur des **objectifs spécifiques** à l'intervention proposée (par exemple une meilleure connaissance de soi et du monde du travail, la facilitation de la prise de décision, la planification de carrière) et des **effets indirects** sur des **variables de bien-être général** (Diminution des symptômes d'anxiété/dépression, amélioration du bien-être psychologique, résolution de problèmes généraux). En accord avec ces éléments, nous avons opté pour la mesure de deux types de variables, à savoir des **variables spécifiques** visées par une démarche de bilan (Niveau

Faculté des sciences sociales et politiques (SSP)
Institut de psychologie
Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

d'indécision vocationnelle, connaissance de soi) et des **variables transversales** traduisant le bien-être global de la personne (estime de soi, bien-être subjectif).

1) Indécision vocationnelle : c'est un indicateur d'effet spécialement adapté au champ de l'orientation. En effet, un programme d'aide au choix professionnel, de réflexion ou de positionnement professionnel devrait induire une diminution du niveau d'indécision, celui-ci étant généralement associée à une difficulté d'insertion professionnelle. Le questionnaire utilisé (*Career Decision-Making Difficulties* ; CDDQ ; Gati, Osipow, Krausz, & Saka, 2000) comporte 34 items et se base sur le modèle multidimensionnel de l'indécision qui propose une taxonomie de l'indécision selon trois catégories majeures de difficultés liées à la prise de décision:

- Le Manque de préparation qui retraduit des carences préalables au processus de prise de décision (anxiété liée au choix, manque de motivation, croyances dysfonctionnelles) ;
- Le Manque d'information (sur soi, sur le marché du travail, sur le processus de prise de décision);
- Les Informations inconsistantes qui reflètent le caractère contradictoire ou équivoque des informations à disposition.

2) Connaissance de soi : le questionnaire utilisé (Gaudron, Bernaud & Lemoine, 2001) comporte 32 items se répartissant sur 3 dimensions :

- Items concernant l'auto-réflexion portée à sa conduite (Exemple : « Je prends du recul sur ma façon d'agir »)
- Items portant sur la clarté de l'image de soi (Exemple : « Je sais comment repérer mes compétences »)
- Items portant sur la réalisation du projet professionnelle et la détermination du sujet (Exemple : « J'agis selon un plan d'action prévu »)

3) Estime de soi : C'est une variable importante dans la réussite scolaire et professionnelle et à ce titre souvent évaluée dans les recherches en OSP. L'instrument utilisé est une adaptation du Self-Esteem Inventory (Coopersmith, 1967), comprenant 34 items répartis sur une dimension d'estime de soi générale et une dimension d'estime de soi sociale.

4) Bien-être subjectif : Le questionnaire utilisé (Satisfaction With Life Scale; SWLS; Diner et al., 1985; Blais et al., 1989) comprend 5 items évaluant le degré de satisfaction générale ou de bien-être des répondants.

Faculté des sciences sociales et politiques (SSP)
Institut de psychologie
Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

Hypothèses et résultats escomptés

Hypothèse 1 (H1) :

La démarche de bilan aura pour effet une évolution des variables mesurées, se caractérisant par (1) une diminution du niveau d'indécision vocationnelle, (2) une augmentation de la connaissance de soi et (3) une augmentation du bien-être subjectif.

Hypothèse 2 (H2) :

L'estime de soi pouvant être considérée comme un trait de personnalité et donc relativement stable (mais pas forcément statique), son évolution rapide à travers l'intervention semble peu vraisemblable. Toutefois, nous nous attendons à constater une relation entre l'estime de soi et les indicateurs d'effets spécifiques. Autrement dit, l'estime de soi influence les effets du bilan et le maintien de ces effets à travers le temps, et que dans ce cadre, elle pourrait représenter une ressource personnelle.

Hypothèse 3 (H3) :

Les effets se maintiendront 3 mois après la fin de la procédure (hypothèse à tester lorsque le follow-up sera terminé).

Des analyses supplémentaires seront menées afin d'évaluer l'impact des caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe, niveau de formation) et des spécificités des prestations (type de bilan, durée de la procédure, entretien individuel vs de groupe) sur les effets observés.

Recrutement des sujets et institutions partenaires

Suite à une réflexion menée avec Mme Katia Sauthier, différentes institutions ont été ciblées et contactées. Une première série d'entretiens a été menée avec les responsables de ces institutions afin d'en comprendre les enjeux et les spécificités, puis des lettres explicitant les objectifs de la recherche ont été adressées aux collaborateurs en accompagnement des questionnaires. La participation à cette recherche a en outre été motivée via des courriers adressés par VALIDA. Les institutions contactées sont :

- *CEBIG (Genève)*
- *Mode d'emploi (Lausanne)*
- *CORREF (Lausanne)*
- *CIP (Tramelan)*
- *OP (Porrentruy)*
- *CBVA (Neuchâtel)*
- *CIO (Sion)*
- *EFFE (Bienne)*
- *Centre d'Orientation (Fribourg)*

Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

Population

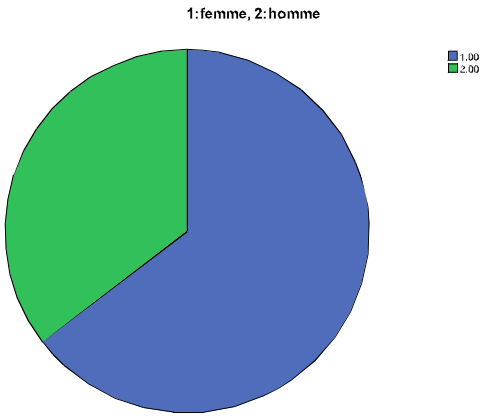
Les analyses présentées ci-dessous se basent sur un groupe de 48 personnes dont les deux questionnaires (pré-post) nous sont parvenus. Toutefois, nous escomptons un minimum de 67 sujets, dont les deuxièmes questionnaires devraient nous être retournés sous peu. Les caractéristiques de la population sont décrites ci-dessous.

Caractéristiques sociodémographiques de la population:

Sexe

1: femme, 2: homme

		Effectifs	%	% valide	% cumulé
Valide	1.00	31	64.6	64.6	64.6
	2.00	17	35.4	35.4	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

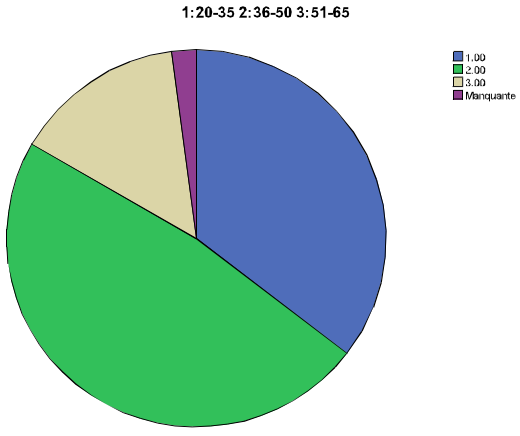


Nous constatons une majorité de femmes (64.6%) dans les prises en charge.

Age

1: 20-35 ans ; 2: 36-50 ans ; 3: 51-65 ans

		Effectifs	%	% valide	% cumulé
Valide	1.00	17	35.4	36.2	36.2
	2.00	23	47.9	48.9	85.1
	3.00	7	14.6	14.9	100.0
	Total	47	97.9	100.0	
Manquante	manquant	1	2.1		
Total		48	100.0		



La répartition des tranches d'âges n'est pas équilibrée, la tranche d'âge la plus représentée étant celle des 36-50 ans (47.9%), suivie des 20-35 ans (35.4%). Les 51-65 ans sont sous-représentés (14.6%), ce qui pourrait montrer qu'à cet âge, la reconversion ou la réinsertion sont perçues comme étant peu importantes, voire particulièrement difficiles. Si tel est le cas, une plus grande attention devrait être accordée à cette population, avec la mise en place de prestations plus appropriées pour les travailleurs et/ou les demandeurs d'emploi en fin de carrière.

Faculté des sciences sociales et politiques (SSP)
Institut de psychologie

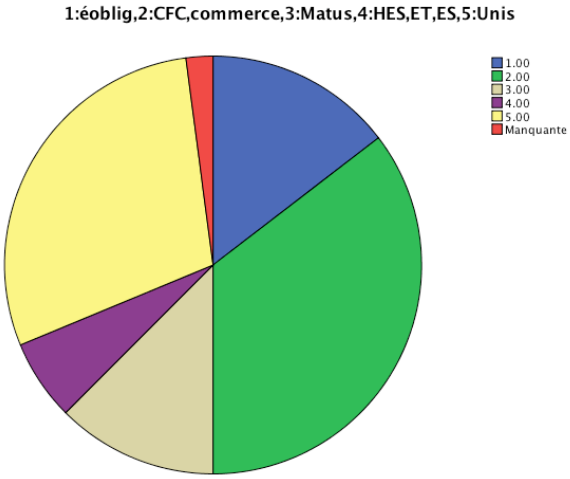
Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

Niveau de formation

1: Scolarité obligatoire; 2 :CFC ; 3: Maturité ;

4: HES, ET, ES ; 5: Université

		Effectifs	%	% valide	% cumulé
Valide	1.00	7	14.6	14.9	14.9
	2.00	17	35.4	36.2	51.1
	3.00	6	12.5	12.8	63.8
	4.00	3	6.3	6.4	70.2
	5.00	14	29.2	29.8	100.0
	Total	47	97.9	100.0	
Manquante	Système manquant	1	2.1		
Total		48	100.0		



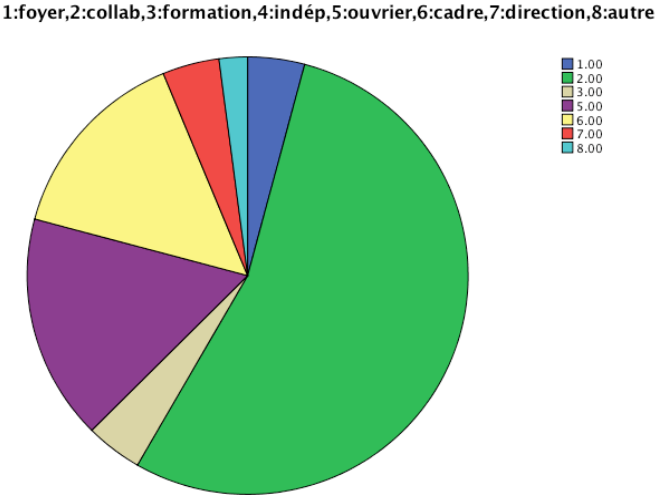
Les formations les plus représentées sont les CFC (35.4%) et les études universitaires (29.2%). Cette observation pourrait être interprétée de deux manières. D'une part, on pourrait penser que ces niveaux de formation sont représentatifs de la population suisse et donc que le niveau de formation est généralement élevé en Suisse (ces données seront comparées aux statistiques nationales). D'autre part, on pourrait conclure que la démarche de bilan s'adresse à des personnes jouissant d'un statut socio-éducatif élevé, ce qui pourrait relever des besoins en matière d'interventions spécifiques pour des demandeurs d'emploi peu qualifiés.

Dernier emploi

1: foyer, 2: collab, 3: formation, 4: indép, 5: ouvrier, 6: cadre, 7:

direction, 8: autre

		Effectifs	%	% valide	% cumulé
Valide	1.00	2	4.2	4.2	4.2
	2.00	26	54.2	54.2	58.3
	3.00	2	4.2	4.2	62.5
	5.00	8	16.7	16.7	79.2
	6.00	7	14.6	14.6	93.8
	7.00	2	4.2	4.2	97.9
	8.00	1	2.1	2.1	100.0
	Total	48	100.0	100.0	



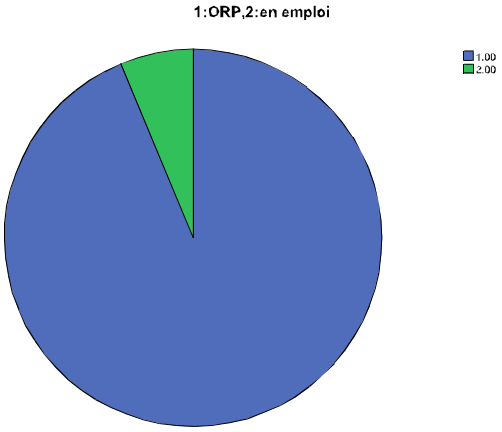
Le statut de la majorité des gens est celui de collaborateur. Les autres statuts sont sous-représentés dans cette étude (voire l'observation concernant le niveau de formation).

Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

Situation actuelle

1: ORP, 2: en emploi

		Effectifs	%	% valide	% cumulé
Valide	1.00	45	93.8	93.8	93.8
	2.00	3	6.3	6.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	



Presque tous les participants sont actuellement au chômage (93.8%), ce qui semble signifier que le bilan de compétences est surtout utilisé comme un instrument de réinsertion professionnelle.

Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

Résultats : Différences pré-post et évolution des variables

1) Indécision vocationnelle :

- Score total

Test échantillons appariés

		Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatérale)
		Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence				
					Inférieure	Supérieure			
Paire 1	Indécision vocationnelle - Indécision vocationnelle	.62792	1.17926	.17021	.28550	.97034	3.689	47	**.001**

La différence entre t1 et t2 est significative (Moyenne t1=4.1 et t2=3.5).

Echelle « Manque d'information »

Test échantillons appariés

		Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatérale)
		Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence				
					Inférieure	Supérieure			
Paire 1	Manque d'infos - Manque d'infos	1.27951	2.08432	.30085	.67429	1.88474	4.253	47	**.000**

La différence est significative (Moyenne t1=4.6, t2=3.3)

Echelle « Informations inconsistantes »

Test échantillons appariés

Paire 1	Infos inconsistantes - Infos inconsistantes	.39977	1.15302	.16642	.06497	.73457	2.402	47	**.020**

La différence est significative (Moyenne t1=3.5 et t2=3.2)

Echelle « Manque de préparation »

Test échantillons appariés

		Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatérale)
		Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence				
					Inférieure	Supérieure			
Paire 1	Manque de préparation - Manque de préparation	-.01273	1.09083	.15745	-.32948	.30401	-.081	47	**.936**

Faculté des sciences sociales et politiques (SSP)
Institut de psychologie

Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

La différence n'est pas significative (p>.05).

2) Connaissance de soi :

Score total

Test échantillons appariés

	Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatérale)
	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence				
				Inférieure	Supérieure			
Paire 1 t1_CS - t2_CS	-.13808	.32994	.05032	-.23962	-.03654	-2.744	42	.009

La différence est significative (p<.01). (Moyenne t1=3.04 et t2=3.12)

Faculté des sciences sociales et politiques (SSP)
Institut de psychologie

Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

3) Estime de soi :

Score total

Test échantillons appariés

	Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatérale)
	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence Inférieure	Supérieure			
Paire 1 t1_Ctotale - t2_Ctotale	.54545	3.40796	.51377	-.49066	1.58157	1.062	43	**.294**

Il n'y a pas de différence significative entre t1 et t2 ($p > .05$)

Echelle « Estime de soi générale »

Test échantillons appariés

	Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatérale)
	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence Inférieure	Supérieure			
Paire 1 t1_Cgénérale - t2_Cgénérale	.43182	2.78825	.42034	-.41589	1.27952	1.027	43	**.310**

Il n'y a pas de différence significative entre t1 et t2 ($p > .05$)
Echelle « Estime de soi sociale »

Test échantillons appariés

	Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatérale)
	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence Inférieure	Supérieure			
Paire 1 t1_Csociale - t2_Csociale	.11364	.96968	.14618	-.18117	.40845	.777	43	**.441**

Il n'y a pas de différence significative entre t1 et t2 ($p > .05$)

Faculté des sciences sociales et politiques (SSP)
Institut de psychologie

Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

4) Bien-être subjectif :

Test échantillons appariés

	Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatérale)
	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence Inférieure	Supérieure			
Paire 1 t1_swls - t2_swls	.08889	4.46105	.66501	-1.25136	1.42914	.134	44	**.894**

Il n'y a pas de différence significative entre t1 et t2 ($p > .05$)

Relations entre les variables mesurées

Corrélations entre l'indécision vocationnelle, la connaissance de soi, l'estime de soi et le bien-être subjectif

	I-V T2	C-S T1	C-S T2	E-S T1	E-S T2	B-E T1	B-E T2
I-V T1	.70***	-.42***	-.35**	-.60***	-.57***	-.30**	-.35**
I-V T2		*ns*	-.37**	-.42***	-.54***	*ns*	-.35*
C-S T1			.56***	.60***	.49***	.34*	ns
C-S T2				.48***	.43***	*ns*	.33*
E-S T1					.84***	.58***	.55***
E-S T2						.41**	.55***
B-E T1							.75***
B-E T2							

Note : I-V = Indécision Vocationnelle ; C-S = Connaissance de soi; E-S = Estime de Soi; B-E = Bien-être subjectif;
Seuils de significativité : * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Synthèse des résultats

Les analyses menées (test de T) afin de juger de la significativité de l'évolution des variables mesurées permettent d'avance les éléments suivants :

L'hypothèse **H1.1.** est confirmée : nous constatons une baisse significative du niveau de l'indécision vocationnelle des clients à travers le processus de bilan. L'évolution repésente essentiellement un gain au niveau de la quantité, de la clarté et de la cohérence des informations à disposition. Toutefois, l'échelle « manque de préparation » n'est pas affectée par le bilan, ce qui pourrait être problématique, puisque cette échelle mesure notamment la motivation des personnes

Faculté des sciences sociales et politiques (SSP)
Institut de psychologie
Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch

à passer à l'action. Toutefois, d'autres études (Voir Massoudi et al., 2008) montrent que cette échelle est soumise à un « effet d'incubation », autrement dit les éléments affectifs de cette échelle (anxiété, motivation) changent avec les temps. Il sera intéressant de vérifier si le follow-up permet de confirmer les effets du bilan sur cette échelle.

L'hypothèse **H1.2.** est confirmée, puisque la connaissance de soi augmente à travers le processus. Globalement, nous pouvons considérer que les prestations offertes remplissent bien les objectifs spécifiques.

L'hypothèse **H1.3** est rejetée : nous ne constatons pas de changement du niveau de bien-être. Outre le fait que le laps de temps entre deux passations est vraisemblablement trop court pour que l'on observe une amélioration de la satisfaction générale des clients, il faut aussi noter que le bien-être est peut-être plus affecté par la situation objective des répondants : malgré les effets spécifiques du bilan, ces personnes restent dans une situation de recherche d'emploi, ce qui affecte vraisemblablement leur bien-être général.

L'hypothèse **H2** est confirmée : Les analyses de corrélation mettent en évidence les fortes associations entre l'estime de soi et l'ensemble des variables mesurées. Une bonne estime de soi est inversement liée au niveau d'indécision (r = de -.57 à -.60 ; $p < .001$) alors qu'elle est positivement corrélée avec le niveau de connaissance de soi (r = de .43 à .60; $p < .001$). Ces résultats semble en effet suggérer que l'estime de soi, en tant que trait de personnalité, représente en effet une ressource personnelle qui permet aux clients de maximiser les apports d'un bilan de compétences. Dès lors, on peut supposer que les conseillers des centres de bilan pourraient, tout en continuant à se focaliser sur des objectifs spécifiques (prise de décision, réflexion et positionnement professionnels), accorder plus d'attention aux caractéristiques psychologiques et individuelles de leurs clients : Une évaluation du niveau de l'estime de soi pourraient par exemple permettre l'identification de clients à risques, particulièrement vulnérables face à la situation de chômage, et qui pourraient avoir besoin d'un accompagnement plus soutenu afin d'atteindre les objectifs de la procédure initiée.

Faculté des sciences sociales et politiques (SSP)
Institut de psychologie
Tél.+41 21 692 32 85 | Fax.+41 21 692 32 65 | koorosh.massoudi@unil.ch